

## Основни факти за новата Директива на ЕС относно правата на потребителите

юни 2014

В ЕС законодателството за защита на потребителите гарантира, че всеки има право на равнопоставено третиране, когато купува стоки в супермаркета, когато плаща сметката си към доставчика на електроенергия или когато тегли музика.

Хартата на основните права, европейските договори и специалното законодателство на ЕС в тази област осигуряват високо ниво на защита на потребителите в ЕС. Европейското законодателство гарантира равнопоставеното третиране на потребителите, съответствието на продуктите с приемливи стандарти, както и правото на защита при възникване на проблем.



Тези правила важат по отношение на вътрешната и презграничната търговия, насочени са срещу нелоялните практики и дават на потребителите правото да се откажат от покупки, които са направили онлайн. Въпреки тези успехи обаче потребителите в ЕС не винаги се чувстват достатъчно защитени и уверени, когато извършват покупки, особено по интернет и/или зад граница. Тъй като делът на потребителските разходи съставлява 56 % от БВП на ЕС, повишаването на доверието на потребителите може пряко да спомогне за увеличаване на икономическия растеж.

Новата Директива относно правата на потребителите на ЕС – която от 13 юни 2014 г. се прилага във всички държави членки – засилва правата на потребителите, като предоставя еднакви права в целия ЕС и същевременно осигурява им добър баланс между защитата на потребителите и конкурентоспособността на фирмите.



### Нагласи на потребителите и продавачите на дребно към презграничната търговия и защитата на потребителите в България

- **42 %** от потребителите (ЕС: 59 %) се чувстват уверени, когато правят **покупки по интернет** от фирми в **собствената си страна**, а **42 %** (ЕС: 36 %) се чувстват спокойни, когато купуват онлайн **от други държави от ЕС**.
- **34 %** (ЕС: 53 %) от потребителите **са направили покупка по интернет** през последните 12 месеца, а **10 %** (ЕС: 15 %) са направили покупка от **друга държава от ЕС**.
- **35 %** (ЕС: 23 %) са направили покупка през последните 12 месеца въз основа на **подвеждаща или заблуждаваща реклама**, а **60 %** (ЕС: 44 %) **са попадали** на такива реклами.
- **18 %** (ЕС: 30 %) от потребителите са имали случаи на **закъснение при доставката** на стоки, закупени онлайн в собствената им страна, а при **5 %** (ЕС: 8 %) стоките **не са били доставени** въобще.
- Само **28 %** от българските търговци извършват **презгранични продажби** (средно ниво за ЕС: 25 %)
- Според **63 %** (ЕС: 41 %) от българските търговци разходите за спазването на различните национални **правила** за защита на потребителите **затрудняват съществено** търговията.

Източници: Флаш Евробарометър 358 и 359 (2013 г.)

## Какви са основните предимства на новите правила за защита на потребителите?



- Те координират и хармонизират националните норми за защита на потребителите в няколко важни области, като например на информацията, от която се нуждаят потребителите, преди да направят покупка, както и правото им да отменят покупки, направени онлайн. По-добрата хармонизация означава, че потребителите могат да разчитат на еднакви права, независимо къде пазаруват в ЕС.
- Новите правила засилват правата на потребителите, като гарантират по-високо ниво на защита, независимо от това, дали потребителите пазаруват в традиционни магазини, или онлайн, в тяхната държава или другаде в ЕС. Например потребителите вече ще имат по-ясна информация за цените, където и както и да пазаруват, тъй като търговците ще трябва да обявяват общата цена на продукта или услугата, както и всички допълнителни такси.

## Как новите правила помагат на купувачите?

- Разходи в интернет. Отсега нататък онлайн купувачите трябва да потвърждават, че приемат да направят плащането за нещо, преди сметката им да бъде дебитирана. Трябва да е посочено ясно какво се включва в цената, която плащате.
- Предварително отбелязани полета. В момента е възможно потребителите, които пазаруват онлайн, в крайна сметка да платят за услуги, които не желаят (като например приоритетно качване на борда на самолета), защото са забравили да премахнат отметките в предварително отбелязани полета на уебсайтове. Новата Директива относно правата на потребителите въвежда ясна забрана за предварително отбелязаните полета в уебсайтове, които водят до начисляването на допълнителни плащания.
- На купувачите по интернет няма да им се налага да плащат такси, за които не са били ясно информирани, преди да направят покупката.
- Търговците няма да могат да начисляват по-висока сума за плащания с кредитни карти, отколкото са реалните им разходи за предоставянето на такава възможност за плащане.
- Търговците, които поддържат горещи линии за оплаквания или въпроси от потребители, няма да могат да таксуват разговорите по по-високи тарифи от основната тарифа за такива повиквания.



## А ако искате да промените решението си и сумата да Ви бъде възстановена?

- Срокът, в който потребителите могат да се откажат от всяка покупка, извършена от разстояние (напр. нещо, закупено онлайн), или покупка извън търговския обект (като например когато продавач посещава дома на потребителя), се удължава от предишните най-малко 7 дни до 14 дни, като този срок е еднакъв за целия ЕС. Тези 14 дни започват да текат от деня, в който потребителят получи стоките, като потребителят има правото да отмени покупката по всякаква причина. Когато продавачът не е информирал ясно потребителя за правото да анулира покупките, срокът за връщане се удължава на една година.
- Потребителите вече имат право да се откажат от покупки след нежелани посещения от продавачи и от покупки, направени чрез онлайн търгове, провеждани от професионални продавачи.
- Търговците трябва да възстановят сумата на потребителите в срок от 14



дни от отказа, включително стандартните разходи за доставка. Що се отнася до стоките, търговецът може да отложи възстановяването на сумата, докато стоките не бъдат върнати от потребителя или докато потребителят не представи доказателства, че тези стоки са изпратени до търговеца.

- На потребителите се предоставя формуляр на ЕС по образец, който те ще могат да използват, ако искат да се откажат от направени покупки. Това ще им помогне да се откажат по-лесно от договори, сключени извън родната им държава.
- Търговците, които желаят потребителите да заплатят за връщането на стоките след отказа от покупката, трябва ясно да ги информират предварително и да дадат поне приблизителна оценка на разходите за връщане на обемисти стоки.

### **Директивата относно правата на потребителите предвижда ли разпоредби за покупки на цифрови продукти?**

- Всеки, който закупува цифрово съдържание, ще може да получи по-ясна информация, включително данни за това, с какъв софтуер и хардуер работи съдържанието, както и информация за защитата на авторските права.
- Потребителите ще могат да покупки на цифрово съдържание преди или стрийминга на съдържанието.

### **Има ли последствия за фирмите?**

- Общоприложимите правила за фирмите ще улеснят тяхната търговска дейност в цяла Европа.
- Фирмите, които извършват продажби по телефона, по пощата или онлайн, както и извън търговския си обект, вече ще разполагат с единен набор от правила, които да следват. Това създава условия на равнопоставеност и намалява разходите за трансгранични трансакции.
- Що се отнася до малките фирми и занаятчиите, потребителят няма да има право да се откаже от договор за неотложни ремонти и поддръжка. Държавите членки могат също да освободят от определени изисквания за информация търговците, които извършват ремонти или поддръжка в дома на клиенти на стойност под 200 EUR.

### **За повече информация**

<http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive>

Документът е изготвен в рамките на кампания за повишаване на осведомеността, която Европейската комисия провежда през 2014 г. в България, Кипър, Испания, Гърция, Италия, Латвия, Полша и Португалия. Кампанията има за цел да разшири на потребителите, като им предостави информация за техните права и начина да ги упражняват.

Научете повече на [youreurope.eu](http://youreurope.eu) #EU4Consumers